

УДК 159.9:347.91/.95

## ХАРАКТЕРИСТИКА ЛИЧНОСТНЫХ КАЧЕСТВ УСПЕШНОГО МЕДИАТОРА

**В. В. Андросова**

Могилевский государственный университет имени А. А. Кулешова,  
аспирант кафедры психологии и коррекционной работы,  
магистр психологии

***Аннотация.** В статье анализируются личностные характеристики будущего медиатора, которые должны быть сформированы уже в повседневной жизни. Рассматривается важность формирования медиативных навыков через обучение приемам медиации в образовательном процессе, наличие которых является необходимым условием для успешной работы в сфере досудебного разбирательства.*

***Ключевые слова:** медиативные навыки, медиация, личностные качества медиатора.*

***Annotation.** The article analyzes the personal characteristics of the future mediator, which should be formed in everyday life. The article considers the importance of the formation of mediation skills through training in mediation methods in the educational process, the presence of which is a necessary condition for successful work in the field of pre-trial proceedings.*

***Keywords:** mediation skills, mediation, personal qualities of the mediator.*

Анализ научно-методической литературы позволил сделать вывод о том, что личностные характеристики влияют на все аспекты жизнедеятельности человека и являются сложными, социально и биологически обусловленными компонентами личности, к которым относятся особенности психических процессов, темперамента, черт характера, специфики поведения и т. д. Несмотря на то, что все эти элементы постоянно находятся в фокусе исследований, в области психологии личностные качества медиатора представляют особый интерес, что обусловлено актуальностью данного вида деятельности на современном этапе развития общества.

Президент национальной организации медиаторов (НОМ) России Ц. А. Шамликашвили считает, что очень важна личность человека, его личностные характеристики и способность следовать принципам профессиональной этики. Ведь очень непросто принимать людей, непросто устраниваться от своих симпатий, антипатий. Несомненно, личность медиатора является важным аспектом процесса медиации и может рассматриваться как основной инструмент, где индивидуальные компоненты и особенности личности вместе с технологией медиации играют важную роль. «Ценности, убеждения, способности, установки, уровень компетентности и другие качества специалиста формируют

основу, на которой вырастает мастерство медиатора», — отмечает Ц. А. Шамликашвили [1, с. 57].

В силу того, что на сегодняшний день отсутствуют исследования, дающие однозначный ответ на то, какие качества характерны для успешного медиатора, единственным источником такого рода информации выступают обучающие тренеры-медиаторы, а также практикующие медиаторы, являющиеся экспертами в данном вопросе.

Опираясь на свой опыт, они выделяют ряд качеств, к которым относятся умение анализировать и слушать, а также ясно излагать свои мысли. Также часто выделяют такие качества, как гибкость поведения и мышления, умение управлять своими эмоциями, что подразумевает контроль управления самим собой в целом во избежание давления на каждую из сторон, ссылаясь на собственный опыт и знания.

Исходя из того, что технология медиации подразумевает, что медиатор должен меньше говорить и больше задавать вопросы сторонам, то немаловажным является умение вовремя задавать правильные вопросы, вносить конструктивные предложения, что требует также аналитического мышления и высокого уровня эрудированности.

В ходе медиации медиатор приобретает ряд положительных черт личности. Отмечается, что формированию необходимых для медиатора качеств способствует доброжелательность к людям и определенная доля терпения на пути к достижению поставленной цели, высокая работоспособность и стрессоустойчивость, а точнее способность работать в конфликтной, агрессивной среде, а также спокойно реагировать на критику. Но в то же время успешному медиатору необходимо быть целеустремленным, т. к. главная цель в медиативной практике — нахождение компромисса, который бы устроил все стороны, участвующие в процессе [2, с. 11].

Эффективный медиатор близок по темпераменту к сангвинику, качествами которого являются способность к длительной, интенсивной деятельности, требующей быстрых реакций при длительной концентрации, уверенность в себе, профессионализм, желание найти выход из сложных ситуаций, а также организаторские способности, которые отражаются в личности медиатора проявлением лидерских качеств в продуктивной организации людей.

О. В. Аллахвердова также уделяет особое внимание тому, какие качества формируются уже в процессе обучения медиации. К ним относятся «толерантность или терпимость к конфликту, отсутствие страха перед конфликтом, готовность принять людей такими, какие они есть на самом деле, четкое понимание, что справедливость — это понятие абсолютно субъективное» [3, с. 220].

В ходе профессиональной деятельности личность медиатора подвергается трансформации, которая способствует более высокому уровню профессионального развития.

В попытке расширить перечень личностных качеств медиатора ряд авторов определяют списки личностных качеств и способностей, которые приобретаются медиатором. Так, по мнению А. А. Рождествиной, медиатор должен обладать следующими способностями:

- нейтральность (помогает сторонам обозначить решения, которые им кажутся приемлемыми, не вступая ни с кем в сговор);
- беспристрастность (обращение со всеми сторонами конфликта на равных);
- объективность (безоценочное определение слабых и сильных сторон ситуации);
- гибкость (умение мягко направлять развитие переговоров);
- эмпатичность (понимание мыслей, страхов, надежд и предубеждений, которые стоят за теми предложениями, которые стороны делают друг другу; участникам необходимо чувствовать, что их понимают);
- креативность (умение находить новые идеи и ресурсы рассмотрения проблемы, эмоционально выравнивающие диалог);
- осознанность (фильтрация поступающей информации на предмет наличия в ней здравого смысла и концентрация фокуса на решении проблемы);
- тактичность (уместно подобранные метафоры, использование юмора может ослабить напряжение, подбодрить людей или сделать деликатный намек).

А. Чеглова, изучая структуру медиативной компетентности, выделила следующие характеристики:

1. Психологическая способность медиатора руководствоваться в процессе медиации основными принципами процедуры, где особо важную роль играет беспристрастность и нейтральность. Данная характеристика включает в себя владение приемами саморегуляции, навыки профилактики и гармонизации психического состояния.

2. Развитая коммуникативность. Определяет способность направлять процесс в соответствии с тремя аспектами динамики переговоров:

- тематический (последовательное соблюдение с прояснением всех нюансов);
- психологический (разрядка напряжения, уход от позиции к интересам);
- групповой (от опосредованной коммуникации к восстановлению прямого общения и заключению соглашения) [4, с. 400].

В процессе медиации медиатор приобретает конфликтологическую компетентность — это способность в реальном конфликте осуществлять деятельность, направленную на минимизацию деструктивных форм возникшего конфликтного взаимодействия.

Несомненно, овладение конфликтологической компетентностью является одним из основополагающих факторов работы эффективного медиатора: «Важной составляющей конфликтологической компетентности является практическая конфликтоспособность. Это, прежде всего, способность распознавать конфликтные явления в себе и в окружении как можно раньше и без существенных искажений; способность понимать динамику и движущие силы конфликта и формировать оптимальную стратегию поведения в конкретной ситуации; способность эффективно применять выбранную стратегию при практическом вмешательстве в конфликт» [5, с. 102].

Г. М. Болтунова включает в конфликтологическую компетентность три конфликтологических умения:

- видеть и понимать конфликт;
- уметь прогнозировать и оценивать последствия конфликта;
- владеть средствами диагностирования, предупреждения и разрешения конфликта [6, 65-67].

Т. Е. Майорова выделяет следующие структурные компоненты конфликтной компетентности:

- личностный (ценностно-мотивационная составляющая: самоактуализация, мотивация успеха и боязни неудачи; направленность личности в обществе; эмоциональная составляющая: эмпатия; импульсивность; коммуникативный контроль);
- когнитивный (особенности восприятия конфликта и знания о нем);
- поведенческий (стратегии поведения в конфликте, умение решать конфликтные ситуации) [7, с. 223].

Медиатор в ходе медиации становится абсолютно нейтральным — ему запрещается принимать сторону одного из соучастников инцидента во вред противоположной стороне. Он как объективный представитель в инциденте, а также в остроконфликтных переговорах гарантирует возобновление возможности договариваться у партнеров по конфликту, структурирует разногласие и образует переговорную ситуацию. Медиатор может помочь сторонам вести диалог, а также выработать взаимоприемлемое жизнестойкое разрешение ситуации, наблюдает за этим, для того чтобы диалог был конфиденциальным, изолирует значительное от неважного, принимает эмоции сторон, никак не давая им собственной оценки, стремясь четко осознать, что главное для соучастников медиации.

Между тем Е. Н. Иванова также говорит о том, что важной частью конфликтологической компетентности является эмоциональная компетентность, так как работа медиатора напрямую связана с эмоциональной сферой. Вероятно, это подразумевает следующее: «Любое конфликтное взаимодействие включает в себя целую палитру различных эмоций, которые зачастую препятствуют пониманию друг друга в конфликте. Тем самым они нарушают конструктивное межличностное взаимодействие. Именно поэтому важную роль в профессиональной деятельности медиатора играет высокий уровень эмоциональной компетентности, который помогает определить эмоциональное состояние, а также понять каким образом оно влияет на поведение» [5, с. 151].

Высокий уровень эмоциональной компетентности медиатора, безусловно, способствует эффективному разрешению конфликтной ситуации. Как пишут Р. Фишер и У. Юри, «контроль над эмоциональными вспышками участников конфликтного взаимодействия, выявление и толкование их истинных состояний приводит к “вентилированию эмоций” у противоборствующих сторон и формирует предпосылки для возникновения позитивных эмоций». Поэтому для достижения необходимых результатов в первую очередь требуется предельное внимание к своим эмоциям и эмоциям других людей. Важность здесь заключается не только в том, чтобы «обнаружить» эмоции, а еще и в том, чтобы признать их законными, постараться осознать их причину, а также найти способ их конструктивно разрешить [8, с. 86].

Таким образом, развитие и успешное овладение профессиональными компетенциями, в том числе эмоциональной и конфликтологической, является важной составляющей работы медиатора-практика. Навыки, связанные с эмоциональным интеллектом медиатора, помогают участникам процесса осознать свои чувства и эмоции, связанные с конфликтной ситуацией, а также создать благоприятную атмосферу доверительности и сотрудничества, которая способствует разрешению конфликта. Несомненно, все это — составляющие личности медиатора.

---

1. Кукушкин В. С. Психология делового общения : учеб.пособие. Ростов н/Д. : МарТ, 2003. 368 с. [Вернуться к статье](#)

2. Лаврова Н. М., Лавров В. В., Лавров Н. В. Медиатор: модель компетенции // Центр системного консультирования и обучения "Synergia" г. Санкт-Петербург, 2011. 11 с. [Вернуться к статье](#)

3. Носырева Е. И., Фильченко Д. Г. Развитие медиации в России: теория, практика, образование : сб. ст. / под ред. Е. И. Носырева, Д. Г. Фильченко. М. : Инфотропик Медиа, 2012. 320 с. [Вернуться к статье](#)

4. Столяренко Л. Д. Психология делового общения и управления. Ростов н/Д. : Феникс, 2005. 416 с. [Вернуться к статье](#)

5. Иванова Е. Н. Конфликтологическое консультирование : учеб. пособие. Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2012. 220 с. [Вернуться к статье](#)

6. Болтунова Г. М. Подготовка будущих учителей к разрешению конфликтных ситуаций в педагогическом процессе : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.01 ; Москов. пед. ун-т. Ишим, 1990. 195 с. [Вернуться к статье](#)

7. Майорова Т. Е. Формирование конфликтной компетентности педагогов, имеющих профессиональную деформацию : автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.07 ; Рос. гос. пед. университет имени А.И.Герцена. СПб., 2009. 223 с. [Вернуться к статье](#)

8. Шамликашвили Ц. Медиация как метод внесудебного разрешения споров. М. : Межрегион. центр упр. и полит.консультирования, 2006. 86 с. [Вернуться к статье](#)